

HALAMAN PENGESAHAN

**MENYELIDIKI PERAN *PERCEIVED VALUE* DALAM
MENGINTERVENSI PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP *LOYALTY INTENTION*
(STUDI KASUS PADA BUKALAPAK)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh :

Soni Tia Kurniawan

1401154169



UNIVERSITAS
Telkom

Pembimbing

Dr. TEGUH WIDODO, S.E., S.T., M.M

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG**

2018